

**PENGARUH HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN & KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

CHAIRUL ANAM
B 100 130 438

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN &
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

Yang disusun oleh :

CHAIRUL ANAM

B 100 130 438

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Surakarta

Surakarta, 21 Mei 2017

Pembimbing Utama


(Muzakar Isa, SE, M.si.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Syamsudin., MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CHAIRUL ANAM

NIM : B100130438

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi: PENGARUH HARGA, LOKASI, KUALITAS

PELAYANAN & KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 Mei 2017

Yang membuat pernyataan


(CHAIRUL ANAM)

MOTTO

**“Everything will come to those who keep trying with
determination and patience”.**

(Edison)

“Hari ini berjuang, besok raih kemenangan!”

**“Learn from the past, live for today and plan for
tomorrow”.**

PERSEMBAHAN

- Allah SWT, atas segala rahmat kemudahan dan kelancaran serta hidayah yang di curahkan kepada peneliti, sehingga dengan tepat waktu skripsi ini dapat terselesaikan. Amin.
- Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan semangat tiada henti.
- Kakakku eko priyanto yang selalu mensupport dan memberikan saran-saran secara tidak langsung agar penulis dapat segera menyelesaikan pendidikannya dan memberi contoh yang baik.
- Teman-teman seperjuangan ,Mufid, Bintang, Rio, Mat sholikin, Haris, yang telah menemani saat dibangku perkuliahan dan telah memberikan semangat serta membantu segala kesulitan dalam menyelesaikan tugas kuliah.
- Teman-teman kos, Agus, wafa, puspita yang selalu memberi hiburan dan semangat.
- Terimakasih buat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tempat penulis menimba ilmu dan memberikan banyak wawasan kepada penulis.
- Terimakasih buat pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu menyelesaikan dan memberi saran-saran serta mendoakan agar skripsi ini berjalan lancar.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN & KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN” pada akhirnya dapat terselesaikan.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi inimerupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang terdiri dari lima bab yaitu; Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil dan Pembahasan serta Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran.

Terselesaikannya skripsi ini tidak mungkin tanpa berkat Tuhan YME dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan diiringi rasa syukur kepada Tuhan YME, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Drs. Syamsudin., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Muzakar Isa, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing dari skripsi ini yang telah sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
4. Basworo Dibyo, SE.,M.Si selaku pembimbing Akademik yang telah membantu dan memberi arahan dalam pengambilan keputusan Mata kuliah maupun lainnya.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menuntun dan membimbing saat di bangku kuliah.

6. Bapak Ibu dan Kakakku serta keluarga besar terimakasih atas doa dan dukungan semangat yang tiada hentinya kalian berikan padaku sampai saat ini.
7. Mas S, selaku Asisten Dosen yang telah membantu dalam pengolahan data dan penyusunan skripsi penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan peneliti berharap untuk saran dan masukan dari para pembaca. Akhirnya skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juni 2017

Penulis

Chairul anam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pemasaran.....	7
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	8
C. Komponen Bauran Pemasaran	8
D. Keputusan pembelian	9
E. Kepuasan Konsumen	12
F. Tingkah Laku Pasca Pembelian	14
G. Harga	14
H. Lokasi	17
I. Kualitas layanan.....	18
J. Penelitian Terdahulu.....	21
K. Kerangka Pemikiran.....	23

L. Pengembangan Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Populasi Penelitian	30
B. Sampel Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	32
1. Jenis Data.....	32
2. Sumber Data	33
D. Pengumpulan Data	33
1. Observasi	33
2. Wawancara	33
3. Kuesioner.....	34
E. Definisi Operasional Variabel	34
F. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Uji Kuesioner.....	45
C. Analisis Data	47
D. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Keterbatasan	53
C. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Kelompok Usia	43
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarka Jenis Kelamin.....	44
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
Tabel IV.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabel	47
Tabel IV. 7 Hasil Analisis Data	48
Tabel IV. 8 Hasil Analisis Data	51
Table IV.9 Nilai Path	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Variabel Intervening.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Analisis Data Responden

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Regresi

Lampiran 7 Tabel r

Lampiran 8 Tabel t

Lampiran 9 Tabel F

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara harga, lokasi, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada kopi DARA yang berjumlah 93 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini data memenuhi untuk berdistribusi normal. Dari uji hipotesis didapatkan hasil bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, untuk lokasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk lokasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan harga tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Kepuasan konsumen dapat memediasi antara harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Harga, Lokasi, pelayanan, kepuasan konsumen, keputusan pembelian

ABSTRACT

This research is aimed to observe the influence of cost, location, service quality toward purchase and consumer satisfaction as mediation variables. The sample of this research is the consumer of Kopi Dara coffee shop which is about 93 respondents. The technique of collecting the data is used purposive sampling. While the method of analyzing the data is doubled linear regression analysis test with T and F test, and determination coefficient (R^2). In this research, the data is fulfilled for normal distribution. From the hypothesis test, the researcher found that cost and service quality influences toward the consumer, but the location does not influence toward consumer satisfaction. Both location and service quality influence towards the purchase, while the cost does not influence toward it. The consumer satisfaction can mediate between cost, location and service quality toward the purchase.

Keyword : *cost, location, service, consumer satisfaction purchase.*